

PERANAN SISTEM INFORMASI DALAM PENCAPAIAN
PRINSIP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* UNTUK
TERCAPAINYA KEUNGGULAN BERSAING
DALAM ERA GLOBALISASI



NO. POKOK	1288/13
NO. TANGGAL	14-3-2013
NO. BUKU	FB-a Dut P.
KOP. KE	

Oleh :

CAROLINA LANIWATI DUTA

3203004190

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2007

**PERANAN SISTEM INFORMASI DALAM PENCAPAIAN PRINSIP
TOTAL QUALITY MANAGEMENT UNTUK TERCAPAINYA
KEUNGGULAN BERSAING DALAM
ERA GLOBALISASI**

TUGAS AKHIR
Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Oleh:
CAROLINA LANIWATI DUTA
3203004190

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
NOVEMBER 2007

LEMBAR PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR
PERANAN SISTEM INFORMASI DALAM PENCAPAIAN PRINSIP *TOTAL*
***QUALITY MANAGEMENT* UNTUK TERCAPAINYA KEUNGGULAN**
BERSAING DALAM ERA GLOBALISASI

OLEH:

CAROLINA LANIWATI DUTA

3203004190

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

PEMBIMBING, Tineke Wehartaty, SE., MM.

Tanggal 26 November 2007

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh CAROLINA LANIWATI DUTA NRP:3203004190

Telah disajikan pada tanggal 15 Juli 2008 di hadapan Tim Penilai

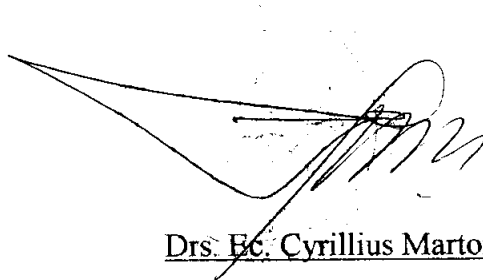
Ketua Tim Penilai:



Drs. Simon Hariyanto, Ak., QIA

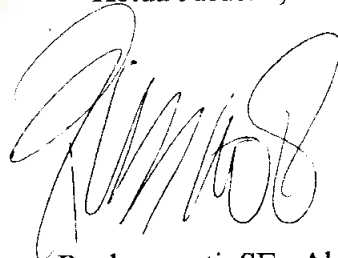
Mengetahui:

Dekan,



Drs. Ec. Cyrillius Martono, MSi.

Ketua Jurusan,



Dyna Rachmawati, SE., Ak., MSi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang telah memberikan kekuatan dan ketekunan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan penulis terutama dalam bidang Akuntansi. Serta dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan sumbangan pikiran dari pihak-pihak lain, tugas akhir ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Cyrillius Martono, MSi. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Dyna Rachmawati, SE., Ak., MSi. selaku ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Tineke Wehartaty, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Pihak PERPUSTAKAAN yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengumpulkan data-data, yang akan digunakan dalam menyelesaikan tugas akhir.

5. Segenap staf pengajar dan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membagikan pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
6. Kedua orang tua, kakak, dan adik yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta doa dalam menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir.
7. Semua sahabatku dan teman dekatku, atas semua bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan tenaga, waktu, dan pikiran yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan perbaikan-perbaikan dan saran-saran yang dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir ini. Dan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, November 2007

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan.....	1
1.2. Pokok Bahasan.....	3
1.3. Tujuan Pembahasan.....	3
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	4
2.1. <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)</i>	4
a. Pengertian dan unsur <i>total quality management (TQM)</i>	4
b. Manfaat <i>total quality management (TQM)</i>	8
c. Prinsip <i>total quality management (TQM)</i>	10
d. Hubungan <i>total quality management (TQM)</i> dengan teknologi informasi.....	12
2.2. SISTEM INFORMASI.....	
a. Pengertian sistem.....	14
b. Pengertian informasi.....	15
c. Pengertian sistem informasi.....	16
d. Komponen sistem informasi.....	17

2.3. Keunggulan Bersaing.....	18
BAB 3 : PEMBAHASAN.....	20
BAB 4 : SIMPULAN.....	26
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Manfaat <i>total quality management</i> (TQM).....	9
2.2. Prinsip <i>total quality management</i> (TQM).....	11
2.3. Komponen-komponen sistem informasi.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Untuk Menilai Kualitas Kinerja Organisasi
2. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Secara Tepat Akan Menjamin Tercapainya Keunggulan Bersaing Dalam Era Globalisasi



ABSTRAKSI

Keunggulan bersaing sangat penting bagi perusahaan dalam usaha memenangkan persaingan bisnis agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Keunggulan bersaing tersebut dapat diciptakan dengan memproduksi barang atau jasa berkualitas tinggi, harga murah, pengiriman tepat waktu, dan pelayanan yang memuaskan. Hal ini bertujuan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen tersebut dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Dalam usaha mewujudkan kepuasan dan loyalitas konsumen tersebut perusahaan dapat menerapkan strategi TQM yang mempunyai 3 prinsip, yaitu *customer value strategy*, *continuous improvement*, dan *organizational system*. Namun, penerapan strategi TQM saja masih kurang mencukupi tanpa dukungan dari sistem informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas perusahaan. Akan tetapi, suatu sistem tidak dapat berjalan tanpa partisipasi seluruh anggota perusahaan dan keberhasilan sistem tersebut dipengaruhi langsung oleh lingkungan proses dalam perusahaan.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Sistem Informasi, Keunggulan bersaing

